

# MANAGEMENT VON E-MEDIEN

## DAS MANAGEMENT ELEKTRONISCHER FACHINFORMATIONEN IN WISSENSCHAFTLICHEN BIBLIOTHEKEN

GEORG FESSLER

### ABSTRACT

*Elektronische Fachinformationssysteme sind – neben Monographien und Zeitschriften in gedruckter und elektronischer Form – ein wichtiger Teil des Informationsangebotes wissenschaftlicher Bibliotheken. Während für Bücher und Zeitschriften vielfältige Überlegungen zu Geschäftsgang, Erwerbs- und Bestandsmanagement vorliegen, gibt es wenige systematische Darstellungen zum Thema „Management elektronischer Fachinformationen in wissenschaftlichen Bibliotheken“. In dem Vortrag soll ein Rahmen vorgestellt werden, in dem die verschiedenen Aspekte des Managements elektronischer Fachinformationen diskutiert werden können, wobei Themen wie Bedarfserhebung, Auswahl- und Testmethoden; Beschaffungs- und Lizenzierungsfragen; technische Aspekte und Systemmanagement, sowie Nachweis, Aufbereitung und Vermittlung dieser Informationsressourcen zur Sprache kommen. Dabei wird von der Situation einer wirtschaftswissenschaftlichen Universitätsbibliothek ausgegangen.*

### EINLEITUNG

Elektronische Fachinformationssysteme sind – neben Monographien und Zeitschriften in gedruckter und elektronischer Form – ein wichtiger Teil des Informationsangebotes wissenschaftlicher Bibliotheken. Während für Bücher und Zeitschriften vielfältige Überlegungen zu Geschäftsgang, Erwerbs- und Bestandsmanagement vorliegen, gibt es wenige systematische Darstellungen zum Thema „Management elektronischer Fachinformationen in wissenschaftlichen Bibliotheken“. Im Folgenden sollen deshalb die verschiedenen Aspekte des Managements elektronischer Fachinformationen diskutiert werden. Dabei wird von der Situation einer wirtschaftswissenschaftlichen Universitätsbibliothek wie der Bibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien (WU-Bibliothek) ausgegangen.

Wir verwenden in Bibliothekskreisen oft den Begriff „Datenbanken“ für die hier besprochenen Informationssysteme. Präziser ist sicher der Begriff „elektronischen Fachinformationssysteme“. An der WU-Bibliothek gliedern sich diese Ressourcen folgendermaßen:

- Datenbanken für wissenschaftliche Literaturrecherchen
- Datenbanken mit News und Tageszeitungen, Magazinen, Nachrichtenagentur-meldungen
- Rechtsinformationsdatenbanken
- Elektronische Nachschlagewerke
- Datenbanken mit Businessinformationen (Unternehmens-, Markt-, Branchen- und Finanzdaten)
- Datenbanken mit statistischen Daten
- Sonstige Ressourcen (etwa bibliometrische Datenbanken ...)

Damit sind nicht alle elektronischen Ressourcen, die in Bibliotheken angeboten werden, angeführt, z.B. fehlen elektronische Zeitschriften und E-Books. Dieser Beitrag beschränkt sich auf das Management elektronischer Fachinformationssysteme. Erfahrungen in diesem Bereich lassen sich aber auch auf das Management anderer elektronische Ressourcen in Bibliotheken umlegen.

Die Bedeutung elektronischer Fachinformationssysteme im Bibliotheksbetrieb ist nicht zu unterschätzen. In der Nutzung stellen Datenbanken neben Katalogen den wichtigsten Einstiegspunkt für Recherchen dar und aus budgetärer Sicht verursachen sie bis zu einem Drittel der gesamten Literaturausgaben einer Bibliothek.

Die zentralen Arbeitsprozesse und Aufgaben, die mit dem Management elektronischer Fachinformationssysteme verbunden sind, sind folgende:

- Bedarfserhebung, Auswahl und Test
- Beschaffung und Budgetierung
- Betreuung von IT-Systemen und Systemmanagement
- Nachweis und Aufbereitung
- Informationsvermittlung
- Laufender Betrieb, Bestandsoptimierung, Abbestellungen

Diese Aufzählung stellt auch mit einigen Abstrichen den Managementkreislauf von elektronischen Fachinformationssystemen im Beschaffungs- und Bearbeitungsprozess dar.

## BEDARFSERHEBUNG, AUSWAHL UND TESTS

Am Beginn dieses Kreislaufes steht die Feststellung des Bedarfs der BenutzerInnen einer Bibliothek. Der Bedarf ergibt sich bei Universitätsbibliotheken aus dem Lehrangebot der Universität, den fachlichen Schwerpunkten der akademischen Einrichtungen und den Forschungsschwerpunkten. Neben fachlichen Aspekten müssen auch Sprachen- und Länderschwerpunkte gesetzt werden. Optimalerweise sind diese Auswahlkriterien in einer Erwerbungsrichtlinie festgeschrieben.

Diese für alle Medientypen gültigen Kriterien müssen für die Beschaffung elektronischer Fachinformationssysteme konkretisiert werden. So sind hier Fragen zu klären, wie z.B. welche Art von Medien beschafft werden (Disketten, CD-ROMs, DVDs, WWW), welche Zugangsmethoden akzeptiert werden (IP-check, ID/Passwort) oder ob lizenzierte Angebote bestimmten Standards entsprechen müssen (z.B. OpenURL als Standard zur Übertragung von Metadaten an Link-Resolver oder Counter als Standard für Nutzungsstatistiken).

Informationen darüber, welche konkreten Datenbanken am Markt verfügbar sind, werden durch Marktbeobachtung oder Anbieterinformationen eingeholt. Weiters können für eine Vorauswahl Vorschläge von BibliotheksbenutzerInnen oder das Beobachten des Angebots anderer, vergleichbarer Bibliotheken genutzt werden.

Stehen bestimmte Ressourcen im Rahmen einer Lizenzierungsentscheidung zur Disposition, so müssen vor einer Lizenzierung Tests durchgeführt werden. Diese Tests sollten möglichst zeitnahe zur Entscheidung stattfinden, weil die Produkte sich relativ schnell verändern. Falls zu einem Themenkreis mehrere alternative Angebote vorhanden sind, empfiehlt sich paralleles Testen. Solche Tests umfassen viele Aspekte, beginnend mit Fragen von Preis, Konditionen und Zugangsmethoden, inhaltlichen Aspekten (Anzahl und Bedeutung von ausgewerteten Zeitschriften und Volltextinhalten), Fragen der Qualität (inhaltliche und formale Erschließung, Vollständigkeit) und Fragen wie Design und Benutzerführung (Suchmöglichkeiten, Navigation, Downloadmöglichkeiten). Für die Vergleichbarkeit verschiedener Tests und für eine entsprechende Dokumentation ist es sinnvoll, Checklisten zu verwenden. Diese ermöglichen auch paralleles Testen durch mehrere Personen. Je nach Fragestellung können in Tests auch ExpertInnen oder Universitätsangehörige eingebunden werden, um das Bild abzurunden.

## BESCHAFFUNG UND BUDGETIERUNG

Elektronische Fachinformationssysteme werden in der Regel nicht gekauft, sondern für einen bestimmten Zeitraum lizenziert. Es gibt einen großen Spielraum bei der Ausgestaltung der Lizenzbedingungen. Dabei muss eine Reihe recht komplexer Themen vereinbart werden. Die zentralen Punkte dabei sind die Kosten (pauschale Preise oder nutzungsabhängige Preismodelle), die konkrete Ausgestaltung des Produkts (verfügbarer Zeitraum, verschiedene Volltextinhalte oder Module), die Ausgestaltung der Nutzungsrechte (wer darf das System benutzen? - Angehörige der Universität, Walk-In-User, Fernnutzung, Fernleihe und Dokumentenlieferung) und diverse andere, rechtliche Konditionen (Laufzeit und Kündigungsfristen, Gerichtsstand und geltendes Recht).

Vermehrt werden elektronische Fachinformationssysteme über Konsortien lizenziert. Die Vorteile sind offensichtlich: Die Professionalisierung und Zentralisierung von Verhandlungen spart beiden Seiten Zeit und Konsortialvereinbarungen ermöglichen bessere Preiskonditionen bzw. Zugang zu Quellen, die ohne ein Konsortium nicht für die Einzelbibliotheken verfügbar wären. Aber: Hoher Koordinationsaufwand im Konsortium, möglicher Verlust lokaler Kontrolle und Flexibilität, oft mehrjährige Bindung und auch „gruppendynamische“ Schwierigkeiten beim Abstimmen widerstrebender Interessen in der Konsortiengemeinschaft sollten nicht übersehen werden.

Der Beschaffungsprozess hat natürlich auch eine budgetäre Seite, geht es doch manchmal um beträchtliche Summen. Wofür das knappe Geld letztendlich ausgegeben wird – bei dieser Frage kann sich die Bibliothek schnell im Kreuzfeuer unterschiedlicher Interessen innerhalb der Universität finden. Oft werden Entscheidungen aufgrund administrativen Drucks getroffen. Universitätsinterne Budget- oder Kostenaufteilungsmodelle, die einen effizienten Einsatz der Mittel ermöglichen, müssen noch entwickelt werden.

## IT-SYSTEME UND SYSTEMMANAGEMENT

Die Betreuung von elektronischen Fachinformationssystemen hat auch eine EDV-technische Komponente und eine Komponente, die man als Systemmanagement bezeichnen kann.

Auch wenn die technische Basis, also die Server bei WWW-Datenbanken, oft vom Anbieter selber betrieben wird, müssen Bibliotheken doch in einer Reihe von Fällen IT-Systeme selbst betreiben. An der WU-Bibliothek stellt sich die Situation

dermaßen dar: Es wird ein Multimedia Server betrieben, auf dem CD-ROM und DVD Datenbanken lokal angeboten werden. Gemeinsam mit dem ZID wird ein speziell konfigurierter Proxy-Server für den Fernzugriff auf elektronische Ressourcen von außerhalb der Universität angeboten. Und in Zusammenarbeit mit der OBV. SG wird eine SFX-Installation betrieben.

Viele Anbieter von elektronischen Fachinformationssystemen bieten über Administrationszugänge eine Reihe von Gestaltungs- und Anpassungsmöglichkeiten ihrer Systeme an. Zu diesen Systemmanagementtätigkeiten zählen Design-Anpassungen der Ressourcen, z.B. mit Logos der finanzierenden Bibliothek, Gestaltung der Suchoberflächen, Vorgabe von Standardeinstellungen und Spracheinstellungen, Möglichkeiten zum Einrichten von Links zu Volltexten und Bestandsabfragen (SFX) sowie bei einigen Systemen auch die Einrichtung von Fernzugriffsmethoden. Über diese Administrationszugänge gibt es auch die Möglichkeit, Nutzungsstatistiken abzurufen.

## NACHWEIS UND AUFBEREITUNG

Die lizenzierten Ressourcen müssen den BenutzerInnen auch zugänglich gemacht werden. Der traditionelle Katalog eignet sich nicht als Zugangssystem für elektronische Fachinformationssysteme. Es gibt – ähnlich der EZB-Elektronischen Zeitschriftenbibliothek – ein Verbundsystem zum Nachweis von Datenbanken mit dem Namen DBIS, welches derzeit aber nur von einer österreichischen Bibliothek genutzt wird.

Die meisten Bibliotheken bieten über ihr WWW-Angebot Zugang zu ihren elektronischen Fachinformationssystemen. An der WU-Bibliothek werden die Datenbanken über „Resource Guides“ zugänglich gemacht (siehe Abbildung 1). Die derzeit zehn Resource Guides gliedern das Angebot nach Fachgebieten und sollen den BenutzerInnen eine selbständige Orientierung in den verfügbaren Ressourcen ermöglichen. Das auf PHP und einer MySQL Datenbank basierende System bietet detaillierte Informationsdateien zu jeder Ressource, signalisiert über Symbole die verschiedenen Zugriffsmöglichkeiten und stellt die Datenbanken auch in einer alphabetischen Liste dar.

## Resource Guide Volkswirtschaft

Zentrale Datenbanken im Bereich Volkswirtschaft sind **EconLit** mit vorwiegend englischsprachiger und **wiso wirtschaftswissenschaften** mit vorwiegend deutschsprachiger Literatur.

**EconLit:** Datenbank der American Economic Association. Volkswirtschaftliche Literatur aus über 750 Zeitschriften sowie Sammelbänden, Büchern, Dissertationen, Working Papers. Im Volltext: Buchbesprechungen des Journal of Economic Literature.

**Sprache(n):** Englisch

**ABI-Inform/ProQuest, EBSCO Business Source Premier und SCOPUS** enthalten volkswirtschaftliche Literatur aus vorwiegend englischsprachigen Zeitschriften. **SCOPUS** und der **SSCI** bieten die Möglichkeit, in wissenschaftlichen Zeitschriften nicht nur nach Themen und AutorInnen, sondern auch nach den zitierten Literaturstellen zu suchen. Französische Literatur findet sich in **Francis**.

**Source OECD** bietet einen Online-Zugang zu allen Publikationen der OECD: Zeitschriften, Bücher und Statistiken.

### Bücher

Bücher können Sie in unseren **Online-Katalogen** suchen.

Für weitere Information wenden Sie sich an das InfoCenter der Bibliothek bzw. an [ubwww@wu-wien.ac.at](mailto:ubwww@wu-wien.ac.at).

© Universitätsbibliothek der WU-Wien

Volkswirtschaft (alphabetisch)	
ABI-Inform ProQuest	📄 🔍
EBSCO Business Source Premier	📄 🔍
EconLit	📄 🔍
ePub <sup>WU</sup>	📄
Francis	📄 🔍
International Economics	📄 🔍
JCR - Journal Citation Report (Web of Knowledge)	📄 🔍
JSTOR Business Collection	📄 🔍
LeisureTourism.com Abstracts	📄 🔍
Pro Arbeit	📄 🔍
Scopus	📄 🔍
SourceOECD	📄 🔍
SSCI - Social Sciences Citation Index (Web of Knowledge)	📄 🔍
Tourismus Studien Austria	📄 🔍
wiso wirtschaftswissenschaften	📄 🔍

Legende:  
 📄 - Volltext  
 🔍 - SFX Linking Service  
 📄 - CD/DVD Plugin notwendig  
 Blau: Nur WU  
 Grün: Für alle zugänglich  
 Rot: Nur in der Bibliothek benutzbar

Abbildung 1: Ressource Guide „Volkswirtschaft“

## INFORMATIONSMITTLUNG UND VERMITTLUNG VON INFORMATIONSKOMPETENZEN

Ein Aspekt, der bei der Behandlung des Themas „elektronische Ressourcen“ manchmal zu kurz kommt, ist die Frage der Vermittlung dieser Informationssysteme an die BenutzerInnen. Es genügt nicht, diese Ressourcen ins WWW zu stellen. Zusätzlich müssen auch Informationsdienstleistungen angeboten werden, damit diese teilweise recht komplexen und nicht immer selbsterklärenden Systeme effektiv genutzt werden können. An der WU-Bibliothek findet das im Rahmen des InfoCenters der Bibliothek statt, wo zu allen Medienarten zentral an einem Ort Unterstützung für die Recherche geboten wird. Dass alle MitarbeiterInnen, die in diese Informationsdienstleistungen eingebunden sind, immer am aktuellen Stand über die elektronischen Ressourcen sind, ist keine leichte Herausforderung und muss mit internen Kommunikationsstrukturen und Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt werden.

Eine weitere Säule der Vermittlung – nicht nur elektronischer Ressourcen – sind Kursangebote zur Vermittlung von Informationskompetenzen. An der WU-Bibliothek findet das in einem Kursprogramm mit vier Modulen statt, wobei ein Modul speziell elektronische Fachinformationssysteme behandelt.

Betreuungstätigkeiten in der Informationsvermittlung und das Durchführen von Kursen stellen eine gute Möglichkeit dar, ein Feedback über den Bestand der Bibliothek zu bekommen. Lücken im Bestand oder Qualitätsprobleme bei Suchoberflächen werden hier offensichtlich und BenutzerInnen beim Recherchieren über die Schulter zu Schauen stellt einen wichtigen Dauertest der Ressourcen mit realen Rechercheanfragen dar.

## LAUFENDER BETRIEB UND BESTANDSOPTIMIERUNG

Nach Auswahl und Test, Beschaffung, Absicherung der technischen Basis, Nachweis und Vermittlung ist ein Gutteil des Managementkreislaufes elektronischer Fachinformationssysteme abgeschlossen. Aber auch im laufenden Betrieb warten eine Reihe von Aufgaben. Es liegt in der Natur elektronischer Ressourcen, rund um die Uhr zur Verfügung zu stehen. Daran haben sich die BenutzerInnen schnell gewöhnt. Damit steigt auch der Druck auf die Bibliothek, in Zeiten außerhalb der traditionellen Öffnungszeiten „Troubleshooting“ zu betreiben und Probleme schnell zu lösen. Die Liste der möglichen Fehlerquellen ist lang: Ist der Lizenzvertrag abgelaufen, hat sich der Link geändert, gibt es technische Probleme beim Anbieter, stimmt die Browserkonfiguration der BenutzerInnen nicht, hakt es am Fernzugriffssystem etc. ?

Da die Lizenzen auf Zeit abgeschlossen werden, beginnt der Kreislauf über kurz oder lange von neuem: Verlängerungen müssen überlegt, Angebote neu getestet, Lizenzvereinbarungen neu verhandelt und Abbestellungen durchgeführt werden. Neue oder weiterentwickelte Datenbanken erscheinen am Markt und müssen bewertet werden. Unterstützt werden diese Entscheidungen bei der Bestandsoptimierung durch die Analyse von Nutzungsstatistiken, die zumindest jährlich erstellt werden. Immer mehr Anbieter bieten zum Glück standardisierte Nutzungsstatistiken nach dem Counter-Standard an, der einen anbieterübergreifenden Vergleich ermöglicht.

## AUFGABENGEBIETE UND MANAGEMENTSYSTEME

Bis hierher wurden die verschiedenen Aufgaben und Prozesse im Zusammenhang mit dem Management von elektronischen Fachinformationssystemen beschrieben und die Frage behandelt, was getan wird. Nun wenden wir uns der Frage zu, wie das getan wird. Welche Personen betreuen elektronische Fachinformationssysteme

in Bibliotheken, welche Qualifikationen sind dafür notwendig und wie schaut die Integration in die Aufbauorganisation aus? Welche Instrumente benötigt man zum Management elektronischer Fachinformationssysteme?

Die Qualifikationsanforderungen, um all die angesprochenen Tätigkeiten zu bewältigen, sind vielfältig: EDV-Kenntnisse, rechtliches Wissen, Verhandlungsgeschick, verhandlungssichere Englischkenntnisse, Präsentationstechniken, Organisationsgeschick, Erfahrung mit Projektmanagement – um nur einige zu nennen. Die Praxis in den Bibliotheken sieht meist so aus, dass viele der Aufgabenbereiche von Einzelpersonen oder einer kleinen Gruppe von MitarbeiterInnen betreut werden. Wie sehr Generalisten oder Spezialisten in diesem Tätigkeitsfeld von Nöten sind ist keine leicht zu beantwortende Frage – verstärkte Arbeitsteilung und Spezialisierung, ohne den Gesamtblick zu verlieren, scheint aber von Nöten zu sein.

Interessant ist auch zu beobachten, wie unterschiedlich die Verantwortung für elektronische Fachinformationssysteme in den Aufbauorganisationen der Bibliotheken verankert ist: Auf Direktionsebene; in der Erwerbsleitung; in der (vielleicht ehemaligen) IVS; bei einer neuen, eigens dafür geschaffenen Abteilung; bei den FachreferentInnen oder im technischen Bereich bzw. bei den SystemadministratorInnen. Es wäre Interessant, Erfahrungen über die Vor- und Nachteile der verschiedenen Lösungsmöglichkeiten auszutauschen.

Ein weiteres interessantes Thema ist die Frage, mit welchen Systemen oder Instrumenten elektronische Fachinformationssysteme administriert werden? Nachfolgend eine Skizzierung des „nicht-integrierten Electronic Resource Management System“ an der WU-Bibliothek:

- MS-Access „Datenbank der Datenbanken“: In dieser Datenbank werden Informationen über die lizenzierten elektronischen Fachinformationssysteme wie Lizenzinformationen, Kontaktpersonen, Informationen über Zugangsmethoden, Rechnungsdaten und dergleichen erfasst.
- SAP: Das Finanzbuchhaltungssystem der Universität erfasst alle Zahlungen mit Zuordnung zu den Kostenstellen. Wichtige andere Informationen fehlen hier: es gibt keine normierten Datenbankbezeichnungen, keine Angaben zu Laufzeiten, Lizenzkonditionen usw.
- Excel-Tabellen für die Budgetplanung: Excel eignet sich hervorragend für Berechnungen und Prognosen. Die Budgetplanungen über mehrere Jahre hinweg mit Einbeziehung von Preissteigerungen und verschiedenen Bestell/Abbestell-Szenarien sind hier möglich.
- Excel-Tabellen werden auch für die Darstellung der jährlichen Nutzungsstatistiken verwendet.



- MySQL Datenbank mit WWW Anbindung als Basis für die Resource Guides im WWW: Hier finden sich strukturierte Beschreibung der Datenbanken (Bezeichnung, Kurzbeschreibung, Volltext ja/nein, SFX ja/nein, Farbcodes für Zugangsmethoden usw.). In diesem Informationssystem werden keine Lizenz- und Budgetinformationen gespeichert.
- Und, zu guter letzt, das mächtigste Modul - die Hängeregistratur für alle Informationen, die gedruckt oder ausgedruckt vorliegen (siehe Abbildung 2).



Abbildung 2: Modul 6 unseres nicht-integrierten ERM-Systems

Dass dieser Zustand nicht optimal ist, ist offensichtlich. Bibliotheken werden in Zukunft integrierte Managementsysteme benötigen, die möglichst viele dieser Informationen zusammenfassen. So genannte ERM(Electronic Resource Management)-Systeme werden vermehrt am Markt angeboten. Ein wesentlicher Punkt ist hier zu beachten: ERM-Systeme erledigen nicht das Management elektronischer Ressourcen, sondern unterstützen es nur. Mangelnde Arbeitsteilung, fehlende Qualifikationen oder personelle Kapazitäten und eine unklare Positionierung in der Aufbauorganisation der Bibliothek werden durch ein ERM-System nicht gelöst.

## ABSCHLUSS

Das Management von elektronischen Fachinformationssystemen in wissenschaftlichen Bibliotheken befindet sich in einer Übergangsphase. Die Pionierzeit, charakterisiert durch EinzelkämpferInnen, die versuchen alle Aufgaben gleichermaßen zu erledigen, scheint zu Ende zu gehen. Eine Diskussion über Themen wie Entwicklung von Routinen, sinnvolle Spezialisierung und Aufgabenaufteilung und eine klare Positionierung dieser Aufgaben in der Aufbauorganisation der Bibliothek ist genauso notwendig wie leistungsfähige, integrierte ERM-Systeme, um den wichtigen Bereich der elektronischen Ressourcen professionell zu betreuen und ausbauen zu können.

## ADRESSE DES AUTORS

Mag. Georg Fessler

Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien

A-1090 Wien, Augasse 2-6

E-Mail: [georg.fessler@wu-wien.ac.at](mailto:georg.fessler@wu-wien.ac.at)